ICS 03.120.20
A 00

中华人民共和国认证认可行业标准

RB/T 023—2019

物流港服务认证要求

Requirements for logistic port service certification

2019-06-26 发布　　2019-07-01 实施

中国国家认证认可监督管理委员会　　发布

奥邦检验认证集团公示用途

目　　次

前言 …… Ⅰ
引言 …… Ⅱ
1　范围 …… 1
2　规范性引用文件 …… 1
3　术语和定义 …… 1
4　服务要求 …… 2
4.1　港区入驻服务 …… 2
4.2　港区信息平台服务 …… 3
4.3　港区交通服务 …… 3
4.4　港区自营物流作业服务 …… 3
4.5　港区配套服务 …… 4
5　管理要求 …… 5
5.1　通用要求 …… 5
5.2　特定要求 …… 5
6　服务认证评价 …… 7
6.1　认证准则 …… 7
6.2　认证模式 …… 8
6.3　认证结果 …… 9
附录 A（规范性附录）　物流港服务要求测评工具 …… 10
附录 B（规范性附录）　物流港管理要求审核工具 …… 15

奥邦检验认证集团公示用途

前　言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由国家认证认可监督管理委员会提出并归口。

本标准起草单位：上海贝恒检测技术有限公司、中国认证认可协会、上海质量管理科学研究院、远成物流股份有限公司、广东世阳物流有限公司、重庆世阳运输有限公司、上海质量体系审核中心、深圳市标准技术研究院、中国商业联合会职业经理人研究委员会、中国质量认证中心、中标合信(北京)认证有限公司。

本标准主要起草人：王勤志、李喜俊、周戟、陈华、蔡春辉、郑红梅、田春林、严卓明、温利峰、张博嵛、董晓冬、刘文文、李可伟、杜婷婷。

奥邦检验认证集团公示用途

引　言

物流产业作为国民经济的动脉系统，将国民经济各部门连接形成有机整体，而在经济全球化和电子商务大发展的双重推动下，传统物流向现代物流迅速转型已经成为当前物流业发展的必然趋势，这种趋势的主要目标就是通过社会物流货物总额的逐渐增加、成本的逐渐降低、效率的不断提高等来实现其对于国民经济发展的促进作用。而除了大量引入信息通信技术以外，实现物流的集聚效应也是实现上述目标的有效途径，因此，物流港这一概念便应运而生。

物流港进一步突破了原有海运港口的概念，将航空港、港口和陆港等不同类型的物流集聚区域有机结合，具有分工专业、形式多样、运作灵活等优点。物流港作为区域物资流通的重要节点，往往也带动了商务流、资金流、信息流的集聚和融通，而随着电子商务企业纷纷投资物流港的建设，从而促进了商贸流通领域进一步的资本融合，促进了区域经济微循环，对于提升全国性、区域性和地区性综合物流水平，加强中西部重要枢纽、重要口岸枢纽内外辐射能力，具有重要的意义。

虽然当前物流港的建设备受各地方政府的重视，但由于各地的物流港建设和运营尚处于初创阶段，服务水平不高、区域经济促进功能发挥不充分等问题仍然较为突出，迫切的需要科学、有效的技术手段，结合有关部门的引导、行业组织的自律以及港区运营组织自身的科学管理，有效地提升物流港服务水平，进一步服务好物流港入驻企业，充分发挥其集聚效应。

2017 年 3 月，有关部门共同出台了《关于推动物流服务质量提升工作的指导意见》，明确提出“建立健全物流业认证认可体系”“健全物流服务质量标准体系，开展重点领域物流服务标准研究与制定”。2018 年 1 月，《国务院关于加强质量认证体系建设促进全面质量管理的意见》（国发〔2018〕3 号）则提出“大力推行高端品质认证”“开展多领域的服务认证”。而物流港服务对疏通区域经济流通节点、平衡国家区域发展等的重要作用，上述对于其服务水平改进提升的迫切需求，以及向社会传递其服务能力和优势等信息的需要，共同形成了对物流港服务开展服务认证的市场需求。

本标准旨在为认证机构提供物流港服务认证要求及其准则和方法。在合格评定功能法框架下，运用服务蓝图（SB）技术和服务接触理论，甄别并确定了由物流港运营组织提供的物流港服务特性要求及其过程管理要求。同时，给出了物流港服务认证评价要求，针对服务特性的评价，采用直接判断法和李克特 5 点式量表相结合的定量评价方法，而针对管理要求的审核则引入了定性成熟度评价方法，保障认证结果有效性和可靠性，促进其社会采信水平。

奥邦检验认证集团公示用途

公示说明

我司自主备案的认证规则通过网站公布；查询路径如下：

http://www.cnabic.com/文件下载/认证规则(或标准与规范)

如需获取全文，请联系奥邦检验认证集团客户服务部门：

1）通过邮件提出申请。请发送到邮箱：**17312273399@163.com**

2）也可通过客服电话咨询 **025-85307007**。

奥邦检验认证集团有限公司

奥邦检验认证集团公示用途